

評価結果ダイジェスト

福祉サービス第三者評価情報

評価結果ダイジェスト

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

事業所名称	第二さつき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0301052 修了者No.H0301053 修了者No.H0402002
評価実施期間	2005年8月22日～2006年1月18日

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡 特に良いと思う点

- 利用者の能力、適性と希望に配慮した授産作業
- 利用者の好みに応じた健康で楽しい食事づくりへの取り組み
- 目標管理制度の創設と職員のメンタルヘルスにも配慮した職場環境

✓ さらなる改善が望まれる点

- 施設内環境の整備を
- 統括群を超えた横断的な課題についての議論も
- 中長期経営計画作成への努力を

[このページの一覧上へ](#)

サービス分析結果

▶ 詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 個別支援計画は、初期個別支援計画を作成してから6ヶ月経過の後にアセスメントを通じ... ● 利用者の平均通所期間が7年以上と長いため、職員と利用者とのコミュニケーションは十... ● 施設では、支援の一環として多様な情報を利用者に提供している。情報提供は、就労支援... 	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 施設の授産活動は、「電球パッケージ」、「軽作業」、「受託清掃」と自主授産としての... ● 施設の行事やレクリエーション活動は、利用者の生活自立支援と楽しみの場との視点から... ● 授産工賃は「社会福祉法人品川総合センター利用者作業要領・工賃等支給要領」で詳細に... 	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A+
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 昼食は法人センターの厨房で集中調理したものを温冷配膳車を使い、施設へ配食している... ● 食事支援の一環として、法人の各施設長と栄養士が出席する「給食相互連絡会」は隔月で... ● 食堂には、エアコン、洗面所、冷蔵庫が設置され、利用者は自由に使用している。又壁に... 	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 続きを見る	

- ・利用者の日常生活の支援は、個別支援計画に明記されている。施設は、通所授産施設とし...

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- ・利用者の健康管理は、春と秋の年2回(5月頃・11月頃)全員に健康診断を行っている...
- ・利用者の服薬については、法人の看護師や嘱託医が健康相談時等にアドバイスをしている...

6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- ・施設の行事やレクリエーションは、利用者の生活支援と楽しみとの視点から毎月1回実施...
- ・レクリエーション・行事は利用者担当を置いている。利用者と職員と一緒に毎月利用者集...

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- ・施設は利用者が安定的に通所を続けられるようにするためには、施設だけでなく家族や保...
- ・施設は、利用者の施設での日常生活の様子等を家族に連絡している。障害により意志の表...

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

A

【講評】 [続きを見る](#)

- ・施設は利用者・家族の特性に応じて多様な情報を提供している。提供する情報は主に法人...
- ・施設は、利用者の生活自立を促すために多様な体験の場を提供している。社会性向上のた...

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ [詳細はこちらから](#)

有効回答者数/利用者総数
24/30

1. 施設の中は安全に動けるようになっていますか

はい	22人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

2. 食事はおいしいですか

はい	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

3. 仕事や活動は楽しいですか

はい	22人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

4. 職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか

はい	22人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

5. 職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

6. あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

7. あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	7人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

8. 困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか

はい	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	10人	無回答・非該当	3人
----	-----	-----------	----	-----	-----	---------	----

9. 工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	7人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

10.施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか							
はい	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
11.あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか							
はい	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	4人
12.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか							
はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
13.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか							
はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
14.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか							
はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
15.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか							
はい	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	2人
16.職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか							
はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	5人

[このページの一番上へ](#)

事業者のコメント

*以下の項目は事業者によって、自ら更新される情報です。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

全体の評価講評

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼コメント

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	第二さつき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
評価者	修了者No.H0301052 修了者No.H0301053 修了者No.H0402002
評価実施期間	2005年8月22日～2006年1月18日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 利用者の能力、適性と希望に配慮した授産作業

施設の授産活動は、「電球パッケージ」、「軽作業」、「受託清掃」と自主授産としての、「花ふきん」等がある。作業の配置については、障害の特性、個々の能力、適性等と利用者の希望に配慮して最もふさわしい作業につくことができるようにしている。又作業配置の変更についても能力、適性、利用者の希望等を職員が検討して実施している。このような努力の結果、16年度では2名の地域移行者(自営と民間企業)を得ることができた。

● 利用者の好みに応じた健康で楽しい食事づくりへの取り組み

施設の食事は法人センターで集中調理して施設に配食している。施設ではご飯を炊き味噌汁等は温め直して提供し、毎月利用者に希望する献立をアンケートで聞いて献立に取り入れている。献立への反映状況は、毎月の献立表と共に「第二さつき園給食だより」に掲載している。給食相互連絡会を隔月で開催し、食事形態、栄養の基準、栄養の所要量等肥満対策も含めて検討している。日頃不足しがちなカルシウムの補給や緑黄色野菜の摂取に努めた結果、バランスの取れた食事となった。尚毎月1回利用者の希望に応じてお楽しみ昼食として外部から注文している。

● 目標管理制度の創設と職員のメンタルヘルスにも配慮した職場環境

職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管理制度を併用した。この人事制度に移行したことで、職員の就業意欲が高まった。また、今年度より専任の産業看護職による「心の相談室」を設置し、職員の「メンタルヘルス」のための相談に応じている。

✓さらなる改善が望まれる点

● 施設内環境の整備を

平成17年度の重点目標として、作業環境の改善をあげており、そのひとつとして作業室のワンフロア化を行い、作業効率の向上を目指している。しかし、建物の構造上狭いこともあり、休息場所が十分確保できなく、また作業室にダンボール箱を高く積みざるを得ない状態となっている。地震・火災など災害時の危険も心配されるので工夫が望まれる。

● 統括群を超えた横断的な課題についての議論も

「総合・複合」から「統合」という法人の方針の下に、統括群(知的障害者施設、身体障害者施設、高齢者施設、児童施設)制度を設けて分野別の課題の解決を図っている。これにより、各分野ごとの施設、事業所の協働や専門化が進行している。一方で分野を越えた横断的な課題について、広く周知・理解し議論する場も必要かと思われる。

● 中長期経営計画作成への努力を

法人全体の中長期計画として、「法人理念、社会福祉サービスニーズの把握、組織体制の見直し、職員育成課題」等を再検討するため、外部コンサルタント会社との間で「経営改革推進契約」を締結し、本部法人理事及び各施設長、リーダー等による課題抽出と改善策立案作業に着手した。今後、障害者自立支援法の成立、介護保険制度の改正等により福祉行政が流動化する中で、第二さつき園独自の中長期計画の策定が望まれる。

コメント

事前に施設長と協議し、職員への説明会を行うと共に、利用者調査については日中活動に支障を及ぼさないように日程及び調査方法等を計画した。利用者調査については可能な限り全員を対象とするも、当日の利用者の心身の状態に応じて行うことを基本とした。調査は食堂や休憩室等個別の部屋において評価者と1対1で聞き取る方式で行った。尚利用者顔馴染みとなるよう事前に評価者の顔写真入りポスターを室内各所に掲示した。又、利用者調査を補完するため家族にアンケート調査を依頼した。又訪問調査とは別に事業所に訪問して標準項目の確認を行った。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

- ▼リーダーシップと意思決定
- ▼経営における社会的責任
- ▼利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
- ▼計画の策定と着実な実行
- ▼職員と組織の能力向上
- ▼情報の保護・共有
- ▼カテゴリ1～7に関する活動成果

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	第二さつき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2005年9月2日～2006年1月18日

リーダーシップと意思決定

1. 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	評点
1. 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している	A
2. 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	A
3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情をふまえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 法人理念「やすらぎ・活力・生きがいを生む福祉の拠点」を踏まえてを、第二さつき園の... 法人のホームページには「サービスの方針は利用者本位のサービスを基本姿勢として、利... 法人理念、施設方針を職員に周知するため、職員には毎日の「朝礼・終礼」時、月一回の... 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから </div>	

[このページの一番上へ](#)

経営における社会的責任

1. 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる	評点
1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	A
2. 第三者評価の導入・外部監査、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	A
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	A
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	A
2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	A
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 職員として守るべき法や規範は法人の「就業規則」、「個人情報保護規程」、「行動指針... 昨年は実習生延べ8名、行事実施ボランティア延べ284名を法人の「地域福祉課」を通... 法人の地域福祉課が窓口になり、地元商店会、東京都、品川区、ハローワーク等の行政や... 	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちらから </div>	

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1. 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している	評点
1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	A
2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	A
3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 本部法人内に「苦情解決第三者委員会」が設置され、各委員氏名、顔写真を事務局受付の...
- 利用者に「作業環境の改善推進」アンケートを実施し、集計結果を職員にも公表した。職...
- 分野ごとの課題解決と運営会議の強化を図るため、法人傘下の施設に統括群制度と統括施...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

計画の策定と着実な実行

1. 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる	評点
1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	B
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	A
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 平成17年度事業計画の重点目標は①利用者定員30名の充足率100%を目指す、②や...
- 福祉行政が流動的状況であることから、従来の法人理念、福祉サービスの再検討、職員の...
- 自立通所者のバス通所途中でのバスのトラブルから普通の停留所でない所で降ろされたた...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

1. 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	A
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる	A
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 施設として期待する職員像は、①福祉の専門職としてトータルな知識(障害、高齢)を持...
- 職員の採用や異動は法人にて行っている。採用試験前に施設が求める人材について施設長...
- 安全衛生委員会を設置し、法人と連携して職員の健康管理の充実を図っている。今年度よ...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	A
2. 個人情報、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している	A

【講評】 [詳細はこちら](#)

- 平成17年4月から施行の「個人情報保護」については「個人情報保護規程」を本部法人...
- パソコンは5台導入しており施設内限定のネットワークとなっている。施設長の専用パソ...

評点の内容
▶ [詳細はこちら](#)

[このページの一番上へ](#)

カテゴリ1～7に関する活動成果

1. 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A

【改善の成果】 [詳細はこちら](#)

- 事業計画で「重点項目」を設定し、進行管理を行うことにより成果の把握ができるように...

2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管... 	
3. 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている	A
【改善の成果】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 作業台の導入・配置検討により作業環境を整備し作業性及び収納力を向上させ、冷暖房の... 	
4. 前年度と比べ、事業所の財政面において向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している	A
【改善の成果】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 平成16年度の事業活動収支は、利用料収入(支援費収入)が減少した中で、人件費や事... 	
5. 前年度と比べ、利用者の意向や苦情対応の面で向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している	A
【改善の成果】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 品川総合福祉センター行動指針の平成17年度活動指針を受けて、事業所内にサービス改... 	
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 事業計画で「重点項目」を設定し、進行管理を行うことにより成果の把握ができるように... ● 作業台の導入・配置検討により作業環境を整備し作業性及び収納力を向上させ、冷暖房の... ● 職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管... 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </div>

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちら](#)から

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

サービス分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	第二さつき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
事業評価実施期間	2005年9月2日～2006年1月18日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所の情報は、法人全体で発行しているパンフレットや「しなふくニュース」などで紹... 行政や関係機関とは、入所調整会議を年4～5回開催している。また、区内の高齢・障害... 施設の見学や問い合わせは、法人本部が窓口になっており、見学者は作業現場を見学する... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちらから</p>
サービスの開始・終了時の対応	評点
1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	A
2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス開始時には、重要事項説明書、契約書、契約書別紙を用いて利用者・家族に丁寧... 利用者の入所当初の暫定支援計画に基づき、利用開始2ヶ月間を実習期間として、利用者... 退所して他施設や就労した場合、必要に応じて元利用者の考えを優先し連絡を取っている... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちらから</p>
個別状況の把握・記録	評点
1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	A
2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	A
3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	A
4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の支援に際しては利用者台帳を作成して健康状況、主治医名、家族の連絡先、個人... 個別支援計画は初期個別支援計画を作成してから6ヶ月経過後にアセスメントを通じて利... 個人情報をはじめ、すべての記録は職員に一台ずつ配置されているパソコンで管理してい... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちらから</p>
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者のプライバシーの保護については細心の注意が必要との観点から、就労センターに... 利用者の羞恥心に配慮した支援として同性介助を行っており、更衣室、車椅子対応トイレ... 利用者の気持ちを傷つけないよう支援にあたっているが、利用者間で「なかつがいがい」も時... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちらから</p>
事業所業務の標準化	評点
1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	A
2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	A
3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p>	

- 法人の業務マニュアル集があり、それをもとに日常支援を行っているものの、施設独自の...
- 提供しているサービスの基本事項や手順の見直しは、中間、年間の会議で検討している...
- 職員の知識やレベルは、法人として、それぞれ、初級、中級、上級と 研修が組まれてい...

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 個別支援計画は、初期個別支援計画を作成してから6ヶ月経過の後にアセスメントを通じ... ● 利用者の平均通所期間が7年以上と長いので、職員と利用者とのコミュニケーションは十... ● 施設では、支援の一環として多様な情報を利用者へ提供している。情報提供は、就労支援... 	
2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 施設の授産活動は、「電球パッケージ」、「軽作業」、「受託清掃」と自主授産としての... ● 施設の行事やレクリエーション活動は、利用者の生活自立支援と楽しみの場との視点から... ● 授産工賃は「社会福祉法人品川総合センター利用者作業要領・工賃等支給要領」で詳細に... 	
3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している	A+
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 昼食は法人センターの厨房で集中調理したものを温冷配膳車を使い、施設へ配食している... ● 食事支援の一環として、法人の各施設長と栄養士が出席する「給食相互連絡会」は隔月で... ● 食堂には、エアコン、洗面所、冷蔵庫が設置され、利用者は自由に使用している。又壁に... 	
4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の日常生活の支援は、個別支援計画に明記されている。施設は、通所授産施設とし... 	
5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の健康管理は、春と秋の年2回(5月頃・11月頃)全員に健康診断を行っている... ● 利用者の服薬については、法人の看護師や嘱託医が健康相談時等にアドバイスをしている... 	
6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 施設の行事やレクリエーションは、利用者の生活支援と楽しみの視点から毎月1回実施... ● レクリエーション・行事は利用者担当を置いている。利用者職員と一緒に毎月利用者集... 	
7. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 施設は利用者が安定的に通所を続けられるようにするためには、施設だけでなく家族や保... ● 施設は、利用者の施設での日常生活の様子等を家族に連絡している。障害により意志の表... 	
8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> ● 施設は利用者・家族の特性に応じて多様な情報を提供している。提供する情報は主に法人... ● 施設は、利用者の生活自立を促すために多様な体験の場を提供している。社会性向上のた... 	

評点の内容
▶ 詳細はこちら

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

利用者調査結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼調査概要 ▼調査結果全体のコメント ▼調査結果

平成17年度

身体障害者通所授産施設[経過措置]

[次の評価結果を見る>>](#)

事業所名称	第二さつき園
評価機関名称	特定非営利活動法人 NPO人材開発機構
利用者調査実施期間	2005年10月5日～2005年11月11日

調査概要

- **調査対象:** 30名の利用者全員を対象に、当日の欠席者を除く24名に聞き取り方式による調査を行った。調査は授産活動等に支障をきたさぬよう施設で利用者面談の順番を調整してもらって行った。尚利用者調査を補完するために家族の方にもアンケート調査をお願いした。
- **調査方法:** 調査は朝10時から評価者3名が3ヶ所に分かれて、利用者の心身の状態やプライバシー等に配慮して行った。面談では、利用者の趣味の話や世間話等を交えながら、なごやかに行われた。又利用者調査を補完するために、家族の方にアンケート方式による調査をお願いした。
- 利用者総数: 30人
- 共通評価項目による調査対象者数: 24人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数: 24人
- 利用者総数に対する回答者割合(%): 80.0%
- 調査項目: [共通評価項目](#)

[このページの一番上へ](#)

調査結果全体のコメント

事前に利用者説明会を行い、利用者との接点が得られるように評価者の顔写真入りポスターを施設に掲示した。又利用者調査当日は、昼食と一緒に摂り昼休み等にも利用者とは話を深めるように努めた。聞き取りに関しては、調査票の各設問項目の内容を説明しながら心身の状況に応じて利用者本人のペースに沿って行った。当該調査で、有効回答数24名全員が、「職員は丁寧に接してくれますか」に「はい」と回答している。「施設の安全」、「仕事や活動」、「職員の対応」の項目にいても9割を超える方が満足との回答をしている。次いで「食事」、「施設の仲間」についても多くの方が満足している様子が伺える。一方、「困ったことを外の人(第三者委員)にも相談できますか」の項目では、第三者委員のポスターを施設内に掲示して説明も行っているものの、「会ったこともない」等とのコメントがあるように、4割の方が「いいえ」と回答しており、「第三者委員など外の人」或いは「相談」と言う意味合いについて理解が困難なように見受けられた。尚家族へのアンケート調査の総合評価として事業所に対する満足度は、ほぼ9割の家族が満足としている。

[このページの一番上へ](#)

調査結果

1.施設の中は安全に動けるようになっていますか

はい 22人 どちらともいえない 0人 いいえ 2人 無回答・非該当 0人

【コメント】

「室内は仕事場も食堂もフラットで、移動に関しては危なくない」、「建物全体が安全、作業場も危なくない」、「怪我をした事はない」、「荷物の整理整頓は職員が行っている、作業のときも材料や製品も全て職員が運んでくれるので作業場は安全に仕事ができる」、「危ないところはなく、プレス機に安全装置がついており安全第一で作業している」との声が聞かれた。施設が安全性に配慮している様子が伺える。なかには「作業所が狭い」、「トイレは良いが、作業のとき道具がとりにくい時がある」との声も一部に聞かれた。

2.食事はおいしいですか

はい	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	2人
<p>【コメント】</p> <p>「ご飯をこの食堂で炊くため温かい季節の物が出て味も良い」、「食事は美味しいが、制限があるので薄味で油物を控えている、健康の事を考えた献立なので満足です」、「パン食が嫌いでご飯にしている」、「メニューを毎月初めに配ってくれる、又月1回お楽しみ屋食がある」等のコメントがあり8割を超える方が食事に満足している様子が伺える。中には「味が薄い、味噌汁も薄い」、「美味しい時と美味しくない時がある」など、一人ひとりの好みや味覚の違いによる声が聞かれた。</p>							

3.仕事や活動は楽しいですか

はい	22人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
<p>【コメント】</p> <p>「仕事でつらいことはない、日帰り旅行もあり楽しく通っている」、「作業には一定の決まりがあるので注意しながら行っている、会社からの依頼なので、きちんとして一生懸命仕事をしている」、「今の仕事は合っている」等のコメントがあり9割を超える方が仕事は楽しいと感じている。なかには「職員が変わってから楽しくない、朝礼、終礼だけしか行わなくなりだらだらしている、事前説明なしに仕事を替えられる」、「手順は教えてくれるが、何の部品かどんな物になるのか教えて欲しい」等のコメントも聞かれた。</p>							

4.職員はみんな同じようにあなたに対応してくれますか

はい	22人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
<p>【コメント】</p> <p>「皆同じ様にしてくれる」、「職員は気を付けて対応してくれると思う」、「真面目にやっていますねと言ってくれる」等のコメントで9割を超える方が「はい」と回答して、職員の対応に満足している様子が伺えた。なかには「職員によっては言うことが違う」とのコメントも聞かれた。</p>							

5.職員は、丁寧(乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしない)に接してくれますか

はい	24人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
<p>【コメント】</p> <p>「乱暴な人はいない」、「朝出勤時に玄関で職員が迎えてくれる、帰りも見送ってくれる」、「〇〇さんと苗字で呼んでくれ、丁寧に親切です」、「皆丁寧に接してくれる」等のコメントで全員が「はい」と回答している。利用者は朝の出迎えから日中活動等において職員の丁寧な対応に満足している様子が伺える。</p>							

6.あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	4人
<p>【コメント】</p> <p>「施設長と相談する、今までの中で一番やさしい、ものを頼みやすい」、「話しの出来る職員はいる」、「施設長とリーダーに相談する」等のコメントで7割弱の方が「はい」と答えている。なかには「職員がたびたび変わるで親身になって相談出来る職員はいない」、「職員には相談しない、全て自分で解決する」等の声も聞かれた。又設問内容の言い換えや事例等いろいろ試みをしたものの、理解が困難、或いは関心を示さない方もあった。</p>							

7.あなたが困ったとき、施設の職員は助けてくれますか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	7人
<p>【コメント】</p> <p>「声掛けや手助けをしてくれる」、「何かあれば職員は相談に乗ってくれる」、「今困っていないが、多分助けてくれると思う」等のコメントで過半数の方が「はい」と答えている。又設問内容の言い換えや事例等いろいろ試みをしたものの、理解が困難、或いは関心を示さない方もあった。</p>							

8.困ったことを外の人(第三者委員など)にも相談できますか

はい	11人	どちらともいえない	0人	いいえ	10人	無回答・非該当	3人
<p>【コメント】</p> <p>この設問は「はい」と「いいえ」の回答が凡そ半々であった。「相談する友人がいる」、「特に外の人に相談しなくても、職員にいつでも相談出来るので十分だ」、「家族と相談する」等のコメントが聞かれた。施設では、第三者委員に相談出来る事を説明しているが、「第三者委員に会った事はない」、「見たこともない」との声も聞かれ、「第三者委員など外の人」或いは「相談」と言う意味合いについて理解が困難なように見受けられた。尚、四半期に一度はサービス点検委員が施設を来訪しており、委員のほとんどは第三者委員を兼務している。</p>							

9.工賃・給料の支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか

はい	15人	どちらともいえない	0人	いいえ	7人	無回答・非該当	2人
<p>【コメント】</p> <p>「給料の仕組みは、施設を初めて利用する時の説明書に書いてあった」、「説明はあるが、細かい事は分からない」、「明細書の内容は求めれば快く説明してくれる」等の声が聞かれた。工賃明細書については承知している方と承知していない方がみられたが、6割を超える方が「はい」と答えている。一方約3割の方は「世の中の仕組みに照らすと少ない」、「説明は受けていない、いくらもらっているのか分からない」、「工賃の内容は聞かない」等の声がある。</p>							

10.施設に、あなたが来る事を喜んでくれる仲間がいますか

はい	20人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	1人
<p>【コメント】</p> <p>「仲の良い友達がいる」、「職員も仲間も普通の付き合い」、「10年以上ここに通っているので、職員も仲間も嫌がる事はない」等のコメントで8割を超える方が「はい」と答えている。「いいえ」と「無回答」の方からコメントは聞かれなかった。</p>							

11.あなたの目標・計画について、いっしょに考えわかりやすく説明してくれましたか

はい	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	6人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「今後もここで働きたい」、「パソコンを使う仕事をしてみたいと思う」、「ここに通うつもりなので、何をするかはここ1年ぐらい考えていない」、「年に1回今後の事について聞かれる」等のコメントで過半数の方が「はい」と答えている。約3割弱の「いいえ」と回答した中には、「身体が不自由で思う様に仕事が出来ないので、目標を立てられない」とのコメントも聞かれた。

12.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、施設での生活や支援内容など、知りたいことについてわかりやすい説明がありましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「指導員に良く説明してもらい、施設を見学した」、「施設の職員も良く説明してくれた」等のコメントが聞かれた。「いいえ」と「無回答」の方からは特にコメントは聞かれなかった。

13.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設のサービスなどの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と答えた方は、「見学をして良いと思った」、「施設の作業や食堂も良く見学出来た」等のコメントが聞かれた。「いいえ」と「無回答」の方からは特にコメントはなかった。

14.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の説明を聞いて、自分で施設を利用することを決めましたか

はい	3人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「はい」と答えた方は、「少しでも働いてお金が欲しかったので来た」、「掃除等身体を動かす事をしたい」、「自分で決めた」等のコメントが聞かれた。「いいえ」と「無回答」の方からは特にコメントは聞かれなかった。

15.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか

はい	18人	どちらともいえない	0人	いいえ	4人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「気軽にいつでも話せる」、「いつでも職員に話す事が出来る」、等のコメントで約8割の方が「はい」と答えていつでも職員とときに会話をすることが出来る。一方、「以前は話せる人がいたが今はいない」、「プライバシーの事は話さない、言っても仕方がない」等のコメントも聞かれた。

16.職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか

はい	16人	どちらともいえない	0人	いいえ	3人	無回答・非該当	5人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

【コメント】

「対応してくれる」と約7割の方が「はい」と答えている。一方、「聞いてくれるけど難しい」、「なかなか難しい」とのコメントも聞かれた。又「無回答」の方には設問内容の言い替を試みたが理解を得られず「無回答」となった。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



リーダーシップと意思決定



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

法人理念「やすらぎ・活力・生きがいを生む福祉の拠点」を踏まえてを、第二さつき園の支援基方針を①利用者の自立に配慮した支援、②利用者の意思の尊重した支援、③利用者の立場に共感した支援、④利用者の生活圏拡大に着目した支援を掲げている。

法人のホームページには「サービスの方針は利用者本位のサービスを基本姿勢として、利用者の希望・適正・能力を見極め、援助の個別化を図っている。個別支援計画は本人の自己決定第一に考え尊重し、生産活動を通じて働く喜び、人間関係を大切にすると明記している。作業種目である軽作業は、清掃、花ふきんづくり等で、活力に満ちながらアットホームな雰囲気の作業施設と紹介している。

法人理念、施設方針を職員に周知するため、職員には毎日の「朝礼・終礼」時、月一回の「職員会議」、年2回の「見直し会議」等を通じて行っている。また利用者には3ヶ月に1回程度の「利用者全体集会」にて説明し、家族には「しなふくニュース」、年1回開催の「家族会」で口頭と文書で説明をしている。家族会では、年度計画や事業報告も行っている。

[このページの一番上へ](#)

1-1-1. 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している

評点	A
標準項目	○ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している
	○ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
	○ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている
	○ 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
A+の取り組み	

1-1-2. 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

評点	A
標準項目	○ 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
	○ 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している
A+の取り組み	

1-1-3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情をふまえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

評点	A
標準項目	○ 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
	○ 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
	○ 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

経営における社会的責任

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

職員として守るべき法や規範は法人の「就業規則」、「個人情報保護規程」、「行動指針」、及び「第二さつき園運営規程」、「事業計画書」に明示している。職員には毎日の「朝礼・終礼」、月一回の「職員会議」、法人主催の「階層別研修」等の機会において周知・徹底に努めている。

昨年は実習生延べ8名、行事実施ボランティア延べ284名を法人の「地域福祉課」を通じて受け入れている。実習生は福祉の資格取得の要件を満たしていないこともあり司法修習生、青年海外協力隊等が中心である。実習後、障害者の理解と人間関係の重要性の気づきを得られたとの感想があった。ボランティアについては「地域福祉課」でオリエンテーションを実施した上で、夏休み体験ボランティア等を受け入れている。また近隣のボランティアには郵便物の発送などを定期的にお願している。

法人の地域福祉課が窓口になり、地元商店会、東京都、品川区、ハローワーク等の行政や東社協、セルフ協、品川障害者支援センター(げんき品川)、ふれあいサポート会議(高齢者、子育て、障害者の連携)等の福祉団体等の会合に積極的に参加し地域情報を収集を行い、地域密着を目指している。

[このページの一番上へ](#)

2-1-1. 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる
A+の取り組み	

2-1-2. 第三者評価の導入・外部監査、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> 第三者評価・外部監査の実施など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる 透明性を高めるために、地域の人の目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
A+の取り組み	

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> 実習生の受け入れに対する基本方針・取り組み体制を明確にしている 効果的な実習ができるよう計画的なプログラムを用意している
A+の取り組み	

2-2-1. 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など) 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている
A+の取り組み	

2-2-2. ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

評点	A

標準項目	○	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している
	○	ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)
	○	ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている
A+の取り組み		

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

評点	A	
標準項目	○	地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している
	○	地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

本部法人内に「苦情解決第三者委員会」が設置され、各委員氏名、顔写真を事務局受付の壁に掲示し利用者及び家族が苦情箱に投書できるようになっている。施設内にも「苦情受付担当者」を置き、利用者の意見・要望・苦情に対しては、定期的にサービス点検調整委員会で意見を聞いている。委員会の苦情への指導、助言は「全体集会」「しなふくニュース」で広報している。

利用者に「作業環境の改善推進」アンケートを実施し、集計結果を職員にも公表した。職員の面談を通して、利用者の意向を把握しそのニーズの実現に向けた取り組みをしている。利用者との個別面談、全体集会等において利用者の意向をサービス向上につなげている。

分野ごとの課題解決と運営会議の強化を図るため、法人傘下の施設に統括群制度と統括施設長を新設した。第一群知的障害関係、第二群身体障害関係、第三群高齢者関係、第四群児童関係の四分野となっており、情報収集を行って課題解決に取り組んでいる。しかし、障害や高齢などの分野の枠を超えた情報収集や議論が難しくなっている面もある。

[このページの一番上へ](#)

3-1-1. 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

評点	A
標準項目	○ 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
	○ 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
A+の取り組み	

3-1-2. 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる
	○ 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している
	○ 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる
A+の取り組み	

3-1-3. 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

評点	A
標準項目	○ 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる
	○ 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる
	○ 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

計画の策定と着実な実行

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

平成17年度事業計画の重点目標は①利用者定員30名の充足率100%を目指す、②やすらぎ・清潔感のある施設づくり、③作業室のワンフロア化、④業務標準の作成、⑤平均工賃10%アップ、⑥作業環境の改善を掲げている。この重点目標については、毎日の「朝礼・終礼」、月1回の「職員会議」等で進捗・達成状況を確認している。

福祉行政が流動的状況であることから、従来の法人理念、福祉サービスの再検討、職員の資質向上等を含めた抜本的な「経営改革」のため、法人と各施設長、リーダー等による課題抽出及び改善策立案作業に着手している。現在過渡期のために施設独自の中長期経営計画策定はなく、単年度計画で運営している。月毎に試算表を作成し、「進行管理表」により「前年度比較」「予算・実績比較」を行っている。

自立通所者のバス通所途中でのバスのトラブルから普段の停留所でない所で降ろされたため、道に迷うという事件が起こった。このため施設長はバス事業者と協議して安全通所の依頼を行った。また施設内では身体障害だけでなく多様な障害を持つ利用者もいるので、施設環境に配慮している。例えば温水洗浄型便器と車椅子対応の広いトイレに改修したり、手すりの設置、作業位置の改善、分煙化などを実施した。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	B
標準項目	✕ 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
	○ 年度単位の計画を策定している
	○ 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる
A+の取り組み	

4-1-2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

評点	A
標準項目	○ 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	○ 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	○ 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)をふまえて策定している
	○ 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)をふまえて策定している
A+の取り組み	

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	○ 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	○ 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
	○ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
A+の取り組み	

4-2-1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
	○ 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している

	○ 再発防止・予防対策の実践に向けて、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



職員と組織の能力向上



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

施設として期待する職員像は、①福祉の専門職としてトータルな知識(障害、高齢)を持つ職員であり自己研鑽を惜しまない職員、役職には交渉力・調整力を求める、②福祉の専門職として高い使命感とプライドを堅持しつつ、利用者には「やさしい心と気持ち」の職員を明示している。これらの実現に向けて法人の部門別研修、目的別研修に計画的に参加させている。また、施設長による研修(個人情報保護法、自立支援法等)は事例を示して説明している。リーダーからも利用者への対応の仕方を事例で研修している。

職員の採用や異動は法人にて行っている。採用試験前に施設が求める人材について施設長会議において方針、意見の調整をする。非常勤職員は施設長権限で採用している。2年前より「人事考課制度」を導入しており、また新たに「自己申告制度・目標管理制度」を採用している。この制度に基づき、施設長が職員と面接して、その意識と意向を把握している。

安全衛生委員会を設置し、法人と連携して職員の健康管理の充実を図っている。今年度より法人では、専任の看護師による「心の相談室」を設置して職員の「メンタルヘルス」のための相談に応じている。更に「職員互助会」の活用、旅行交流会、サークル活動への参加等を通して職員の福利厚生への充実化を目指している。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

評点	A
標準項目	○ 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している
	○ 事業所が必要とする人材をふまえた採用を行っている
	○ 適材適所の人員配置に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している
	○ 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)計画を策定している
	○ 個人別の育成(研修)計画をふまえ、OJTや研修を行っている
	○ 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している
	○ 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している
A+の取り組み	

5-2-1. 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している
	○ 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
	○ 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 事業所の特性をふまえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
	○ 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
A+の取り組み	

	○	職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
	○	福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

情報の保護・共有

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

平成17年4月から施行の「個人情報保護」については「個人情報保護規程」を本部法人の規程で援用している。「個人情報保護基本方針」を利用者、保護者、来所者が容易に閲覧できるよう掲示している。一方で施設独自の規程はまだ作成されていない。第三者からの利用者情報公開・開示の要請については、個別に確認し対応している。

パソコンは5台導入しており施設内限定のネットワークとなっている。施設長の専用パソコンはパスワードにて管理され、運営会議事録、施設会議事録等はメールで配信されるので非公開のもの以外は全て印刷している。、文書類は施錠(鍵管理責任者はリーダー)つきの書棚に保管され、特に重要書類は金庫内に保管されている。第二さつき園独自の管理ソフトを開発し、日常業務(財務・総務・事業計画など)や授産活動に関する情報を管理している。

[このページの一番上へ](#)

7-1-1. 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 情報の重要性や機密性をふまえ、アクセス権限を設定している
	<input type="radio"/> 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・保管している
	<input type="radio"/> 保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
A+の取り組み	

7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している
	<input type="radio"/> 個人情報の保護に関する規定を明示している
	<input type="radio"/> 開示請求に対する対応方法を明示している
	<input type="radio"/> 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



カテゴリ1～7に関する活動成果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

事業計画で「重点項目」を設定し、進行管理を行うことにより成果の把握ができるようになった。事業計画の際には理事長・常務理事、施設長の三者面談を行っている。また、分野ごとの課題解決と運営会議の強化を図るため、法人傘下の施設に統括群制度と統括施設長を新設した。第一群知的障害関係、第二群身体障害関係、第三群高齢者関係、第四群児童関係の四分野となっており、情報を収集して課題解決に取り組んでいる。

作業台の導入・配置検討により作業環境を整備し作業性及び収納力を向上させ、冷暖房の吹き出し口の改善により冷暖房効率を飛躍させた。食堂・休憩室に給茶機を設置、テーブルクロスの採用、分煙化、椅子の交換、装飾用絵画の展示によりくつろぎ空間と利便性を図ることができた。また男子トイレの清潔化(排水口の設置)・車椅子用トイレドア及び照明並びにトイレ手洗いの自動化・ペーパータオルの導入により、潤い・心使いを感じられる施設空間を可能とした。

職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管理制度を併用した。この人事制度に移行したことで、職員の就業意欲が高まった。また、今年度より専任の産業看護職による「心の相談室」を設置し、職員の「メンタルヘルス」のための相談に応じている。

[このページの一番上へ](#)

8-1-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリ1:「リーダーシップと意思決定」
- ・カテゴリ2:「経営における社会的責任」
- ・カテゴリ4:「計画の策定と着実な実行」

評点	A
改善の成果	事業計画で「重点項目」を設定し、進行管理を行うことにより成果の把握ができるようになった。事業計画の際には理事長・常務理事、施設長の三者面談を行っている。分野ごとの課題解決と運営会議の強化を図るため、法人傘下の施設に統括群制度と統括施設長を新設した。第一群知的障害関係、第二群身体障害関係、第三群高齢者関係、第四群児童関係の四分野となっており、情報収集をして課題解決に取り組んでいる。

[このページの一番上へ](#)

8-2-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリ5:「職員と組織の能力向上」

評点	A
改善の成果	職員の意欲向上のために従来から取り入れている自己申告制度に加え、今年度から目標管理制度を併用した。この人事制度に移行したことで、職員の就業意欲が高まった。また、今年度より専任の産業看護職による「心の相談室」を設置し、職員の「メンタルヘルス」のための相談に応じている。

[このページの一番上へ](#)

8-3-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリ6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリ7:「情報の保護・共有」

評点	A
改善の成果	作業台の導入・配置検討により作業環境を整備し作業性及び収納力を向上させ、冷暖房の吹き出し口の改善により冷暖房効率を飛躍させた。食堂・休憩室に給茶機を設置・テーブルクロスの採用・分煙化・椅子の交換・装飾用絵画の展示によりくつろぎ空間の創出と利便性の向上を図ることができた。また男子トイレの清潔化(排水口の設置)・車椅子用トイレドア及び照明並びにトイレ手洗いの自動化、ペーパータオルの導入により、潤い・心使いの感じられる施設空間を可能とした。

また、個人情報保護法の施行において本部法人制定の保護規定を使っている。

[このページの一番上へ](#)

8-4-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している

評点	A
改善の成果	平成16年度の事業活動収支は、利用料収入(支援費収入)が減少した中で、人件費や事務費などの支出削減努力で、その収支差額は前年より186万円増加した。

[このページの一番上へ](#)

8-5-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している

・カテゴリ3:「利用者意識や地域・事業環境などの把握」

評点	A
改善の成果	品川総合福祉センター行動指針の平成17年度活動指針を受けて、事業所内にサービス改善向上委員会(環境整備、地域・保護者、人権擁護、文化的活動)を設立し、検討を開始した。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

[全体の評価講評](#)[事業評価結果](#)[組織マネジメント分析結果](#)[サービス分析結果](#)[利用者調査結果](#)[事業者のコメント](#)

評点の見方

他年度の評価結果

[平成19年度評価結果](#)

福祉サービス第三者評価情報



サービス情報の提供



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

事業所の情報は、法人全体で発行しているパンフレットや「しなふくニュース」などで紹介されているが、独自のパンフレットは、現在作成中である。第二さつき園は身体障害者通所授産施設であるが、開設時、行政との約束で知的障害者も受け入れている。そのため、情報提供資料はその特性から必要のない「ふりがな」をしないことで理解を得ている。このように身体障害者には、本人の尊厳を重んじて対応している。

行政や関係機関とは、入所調整会議を年4～5回開催している。また、区内の高齢・障害者施設の長が一堂に会する品川区サービス向上委員会などにおいても当施設の状況を説明している。ハローワークや品川区障害者就労支援センター(げんき品川)とも連絡を取り、情報交換をしている。そのため、お互いに状況を知り得る関係にあり、授産施設の役割を果たしている。

施設の見学や問い合わせは、法人本部が窓口になっており、見学者は作業現場を見学することができる。また利用希望の実習生(障害者)には、担当者が対応しており、その様子は作業日誌に記録され、職員が共有している。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
	<input type="radio"/> 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
	<input type="radio"/> 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	<input type="radio"/> 利用者の問い合わせや見学(可能な場合)の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



サービスの開始・終了時の対応



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

サービス開始時には、重要事項説明書、契約書、契約書別紙を用いて利用者・家族に丁寧に説明している。サービスの内容や利用者負担金等について了解の上同意を得てから契約を行っている。特に利用者負担金は事前に品川区からも説明を受けているが、再度施設でも丁寧に説明している。入所後速やかに暫定支援計画書を作成して支援を行っている。

利用者の入所当初の暫定支援計画に基づき、利用開始2ヶ月間を実習期間として、利用者の作業状況をよく観察しながら支援にあっている。その後、定期的に「作業希望シート」でアンケート調査が行われ、その結果を担当職員がモニタリングし、利用者の特性に応じて各部門の作業を行ってもらうようにしている。尚利用者の心身の状況に関連する健康状況とADL(日常生活動作)に関しては決められた最低限の情報収集を行っている。

退所して他施設や就労した場合、必要に応じて元利用者の考えを優先し連絡を取っている。一方で施設が常に定員を満たした状態の中では、戻りたい時に戻ることが難しい状況にあるため、施設を出て就労することに躊躇する利用者もいる。

[このページの一番上へ](#)

2-1. サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている

評点	A
標準項目	○ サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
	○ サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
	○ サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

2-2. サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

評点	A
標準項目	○ サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
	○ 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
	○ サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
	○ サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

個別状況の把握・記録

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

利用者の支援に際しては利用者台帳を作成して健康状況、主治医名、家族の連絡先、個人支援状況を記録しており、緊急連絡表も兼ねている。利用者の要望は随時聞いており、また自立支援の一環として月1回に班別ミーティング及び四半期に全体集会所が開かれ、お互いに日頃の作業や諸問題を討議している。「作業環境の改善推進のアンケート」では、「更衣室を広くしてほしい」、「作業分担を分かりやすくしてほしい」等の声があがっている。また、始業前、早くに建物を開けて欲しいとのことで、施設長及び職員が交代で7時頃に出勤している。

個別支援計画は初期個別支援計画を作成してから6ヶ月経過後にアセスメントを通じて利用者の課題と意向を把握し、利用者との面談を行った後に同意を得てサービスを提供している。又半年に一度ケース会議で個別支援計画を見直し、利用者との面談を行って同意を得ている。支援計画には、仕事を通じて就労を目指す作業支援、社会活動への参加や健康維持等を目指す生活支援の年間支援目標、見直し、まとめ、等の支援内容が記述されている。

個人情報をはじめ、すべての記録は職員に一台ずつ配置されているパソコンで管理している。効率よく情報が記録され、パソコン画面を見ながら職員会議を開き、情報を共有して支援にあたっている。独自に開発したソフトの授産のフォルダーの中味は作業区分、工賃評価、実習生情報が網羅され、使いやすくなっている。

[このページの一番上へ](#)

3-1. 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

評点	A
標準項目	○ 利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
	○ 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
	○ アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-2. 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している

評点	A
標準項目	○ 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○ 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	○ 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
	○ 計画を緊急に変更する場合のしきりを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-3. 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

評点	A
標準項目	○ 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしきみがある
	○ 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-4. 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

評点	A
標準項目	○ 計画の内容や個人の記録を、関係する職員すべてが共有し、活用している
	○ 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

利用者のプライバシーの保護については細心の注意が必要との観点から、就労センターに連絡する場合などにおいても本人の了解を取っている。法人として「個人情報保護規程」を定めて職員に周知している。その中で「口頭」による漏洩対策についても十分に注意するように例示を出して検討している。

利用者の羞恥心に配慮した支援として同性介助を行っており、更衣室、車椅子対応トイレなどを男女別に設置している。また、虐待があったような場合には当法人では「事故調査委員会」を設置、原因究明、問題解決、利用者・家族への説明を行うと同時に、サービス点検調整委員会、苦情解決第三者委員会にて究明し、且つ対応できる体制となっている。

利用者の気持ちを傷つけないよう支援にあたっているが、利用者間で「なかがいい」も時折見られる。これに対して、SST(ソーシャルスキルトレーニング)に基づく支援を行っている。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A
標準項目	○ 利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている
	○ 日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
	○ 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

5-2. サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

評点	A
標準項目	○ 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
	○ 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
	○ 虐待被害にあった利用者がある場合には、必要に応じて関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
	○ 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報

事業所業務の標準化

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

法人の業務マニュアル集があり、それをもとに日常支援を行っているものの、施設独自の作業マニュアルがないので担当者を中心に作成中である。作業工程などはデジタルカメラで写した写真で分かりやすいものになっている。特に企業の部品の組み立てをしているところでは不良品を出さないように厳しく求められている。そのため、手引書や契約書は、提供するサービス内容を何時でもパソコンで見られるよう現在作成中である。

提供しているサービスの基本事項や手順の見直しは、中間、年間の会議で検討している。利用者には全体集會、サービス点検調整委員会で意見を聞き、職員には支援の見直しなど意見を聞き、サービスの向上に努めている。

職員の知識やレベルは、法人として、それぞれ、初級、中級、上級と研修が組まれている。知的障害者の専門的知識や諸制度の理解を深めるため等施設長が自ら講義して、利用者一人ひとりの適正に応じて安全な支援に努めている。

[このページの一番上へ](#)

6-1. 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

評点	A
標準項目	○ 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
	○ 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
	○ 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
	○ 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6-2. サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

評点	A
標準項目	○ 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
	○ 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
	○ 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6-3. さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

評点	A
標準項目	○ 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
	○ 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
	○ 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
	○ 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
	○ 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

他年度の評価結果

平成19年度評価結果

福祉サービス第三者評価情報



サービスの実施

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

1. 個別の支援計画に基づいて自立(自律)生活が営めるよう支援している

講評

個別支援計画は、初期個別支援計画を作成してから6ヶ月経過の後にアセスメントを通じて利用者の課題と意向を把握し、利用者との面談を行った上で同意を得てサービスを提供している。又半年に一度ケース会議で個別支援計画を見直し、利用者との面談を行って同意を得ている。支援計画には、仕事を通じ就労を目指す作業支援、社会活動への参加や健康維持等を目指す生活支援の年間支援目標、見直し、まとめ、等の支援内容が記述されている。

利用者の平均通所期間が7年以上と長いため、職員と利用者とのコミュニケーションは十分とれていると見受けられた。一部の利用者には障害の特性から意思表示に困難な方も見受けられたが、手話やボディランゲージ等、言語以外のコミュニケーションを取り入れる等の工夫をしているので、施設での日常生活に特に支障はないと思われる。

施設では、支援の一環として多様な情報を利用者へ提供している。情報提供は、就労支援として品川区障害者就労センター、「げんき品川」やハローワーク等の情報を、又生活支援としては品川区生活支援センターのピアカウンセリング情報や地域・周辺の催しの案内や図書館、歴史館、区民ギャラリー等の情報を随時提供している。

評点	A
標準項目	○ 個別の支援計画に基づいて支援を行っている
	○ 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
	○ 自立生活に必要なさまざまな情報を提供している
	○ 必要に応じて対人関係のアドバイス等を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

2. 個別の支援計画に基づいて就労・日中活動等に関するさまざまな支援を行っている

講評

施設の授産活動は、「電球パッケージ」、「軽作業」、「受託清掃」と自主授産としての、「花ふきん」等がある。作業の配置については、障害の特性、個々の能力、適性等と利用者の希望に配慮して最もふさわしい作業につくことができるようにしている。又作業配置の変更についても能力、適性、利用者の希望等を職員が検討して実施している。

施設の行事やレクリエーション活動は、利用者の生活自立支援と楽しみの場との視点から、月1回実施している。法人主催の「五月祭」、「紅葉祭」がある。また、施設行事として、「日帰り旅行」、「ボウリングとカラオケ」、「まぐろ三昧」、「慰労会」等があり、今年は南房総の水族館等へ楽しい1泊旅行を実施した。

授産工賃は「社会福祉法人品川総合センター利用者作業要領・工賃等支給要領」で詳細に定められている。又工賃等支給要領は利用者一人ひとりに口頭で説明して合意を得ている。要領には、工賃の仕組み、支給対象、諸手当、作業能力評価、支給基準、支給日、支給方法等が明記されている。尚工賃は利用者の指定する金融機関口座に振込まれている。一部の利用者や家族からは支給金額に不満の声も聞かれている。

評点	A
標準項目	○ 授産活動のメニュー等は、利用者の希望や特性により選択できるようにしている
	○ 利用者が活動しやすい環境を整えている
	○ 利用者一人ひとりのニーズに応じたその人らしさが発揮できる活動を用意している
	○ 工賃は利用者との合意に基づいて支給している
	○ 利用者の働く意欲を盛り立てる取り組みを行っている
	就労可能な利用者には、就労に向けた相談や具体的な支援を行っている

	○	
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

3. 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している

講評

昼食は法人センターの厨房で集中調理したものを温冷配膳車を使い、施設へ配食している。主食の米飯は施設の調理員が炊飯し、味噌汁、スープ等は温め直して利用者に提供している。又毎月利用者に食べたい献立をアンケートで聞き、献立に取り入れるようにしている。1ヶ月の献立表は毎月発行する「第二さつき園給食だより」に健康情報やアンケートの献立への反映状況も併せて掲載している。又毎月第三火曜日に「お楽しみ昼食」として、利用者の好みの食事を外部から取り寄せている。

食事支援の一環として、法人の各施設長と栄養士が出席する「給食相互連絡会」は隔月で開催している。連絡会では、食事形態、衛生、栄養基準・栄養所要量等肥満対策も含め検討を重ねている。栄養や安全・衛生面の対応として、夏期には鶏卵、刺身、等の生ものを献立に入れないことや、不足しがちなカルシウムの強化や緑黄色野菜の摂取に努めている。又検食や残さいの調査も毎日行っている。尚通院等で食事時間に遅れる時は2時間までは時間をずらすことができる。

食堂には、エアコン、洗面所、冷蔵庫が設置され、利用者は自由に使用している。又壁には絵画や花ふきん等を飾り、床には植木鉢を置き、テーブルにはテーブルクロスを敷き、お茶も急須を使用して利用者が楽しい食事が摂れるように工夫している。休憩時間には利用者がポットでコーヒーを自由に入れることもできる。又コップは衛生面に配慮し、個人用をやめて全て使い捨ての紙コップを使用している。

評点	A+	
標準項目	○	利用者の希望や職員の意見を反映し、バラエティーに富んだ飽きのこない食事を提供している
	○	利用者の状態やベースに合わせて食事がとれるよう、必要な支援を行っている
	○	食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている
A+の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・昼食は、ご飯を施設食堂の調理場で炊き、おかず等は法人の栄養士の献立で法人傘下の高齢者施設の厨房で調理して配食される。施設の調理員が個々におかず・汁物等を盛り付けたお盆をテーブルに配膳し、利用者は各テーブルのお櫃のご飯を自分で盛り付ける。献立には可能な限り利用者の希望を採り入れるため、いつでも食べたい食事を「希望カード」で提出、献立に反映したもの、できなかったものを毎月の献立表に公表している。又月1回「お楽しみ昼食」の日を設け、利用者の好みの食事を外部から取り寄せる等多彩な食形態を行っている。 	

[このページの一番上へ](#)

4. 身の回りの支援に関しては、利用者の立場を考えてサービスを行っている

講評

利用者の日常生活の支援は、個別支援計画に明記されている。施設は、通所授産施設としての特性から作業面や就労支援面の支援に重点を置いている。一方で生活面が安定しないと授産作業に悪影響を及ぼすことから、生活支援にも力を入れている。利用者一人ひとりの考え方、個性、障害の違い等の特性に応じて、レクリエーション活動、生き甲斐や仲間づくり、日常の健康管理、就労支援等の支援を行っている。

評点	A	
標準項目	○	利用者の状態やベースに合わせて、日常生活上の必要な支援を行っている
	○	必要に応じて、身の回りのことは自分で行えるよう働きかけている
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

5. 利用者の健康を維持するための支援を行っている

講評

利用者の健康管理は、春と秋の年2回(5月頃・11月頃)全員に健康診断を行っている。春には、胸部X線検査、尿・血液・聴力・心電図等の検査を行い、秋には尿、血圧等の検査を行っている。日常の健康管理は、毎月第1火曜日に全員を対象に血圧・体重測定を行っている。又希望者を対象に秋のインフルエンザ予防接種や嘱託医(内科・婦人科)による健康相談を行っている。又非喫煙者の健康に配慮して、施設内の分煙化を実施している。

利用者の服薬については、法人の看護師や嘱託医が健康相談時等にアドバイスをしている。服薬のチェック管理は、基本的に利用者の自己管理となっている。日常的には、発熱等体調に変化のあった利用者には施設でバイタルチェックを行い、発作等体調急変の場合には、家族に連絡を取ってかかりつけ医院や協力病院に通院支援をしている。

評点	A
標準項目	○ 健康状態に関して、利用者の相談に応じ、必要に応じて利用者や家族に説明をしている
	○ 必要に応じて、通院や服薬等に対する助言や支援を行っている
	○ 服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている
	○ 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

6. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている

講評

施設の行事やレクリエーションは、利用者の生活支援と楽しみとの視点から毎月1回実施している。法人行事の「五月祭」、「紅葉祭」と施設行事として、「房総方面への一泊旅行」、「忘年会」、「慰労会」、「日帰り旅行」、「まぐる三昧」、等が実施された。「紅葉祭」には、模擬店を出して授産で作った「花ふきん」、の販売を施設長や職員と行う等、社会性の向上を目指した支援を行っている。

レクリエーション・行事は利用者担当を置いている。利用者と職員と一緒に毎月利用者集会を開いて当月のレクリエーションの感想・反省等を話し合い、レクリエーションの希望を募る等、自主的に参加、決定のできるようにしている。

評点	A
標準項目	○ 行事やレクリエーションのプログラムは、利用者の特性や嗜好を考慮し、多様な体験ができるようにしている
	○ 室内は、採光、換気、清潔性など居心地のよい環境となるようにしている
	○ 日常生活に関するきまりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている
	○ 利用者同士が意見を言う機会があり、その意見等を施設運営に反映できるようしくみを整えている
	○ 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

7. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講評

施設は利用者が安定的に通所を続けられるようにするためには、施設だけでなく家族や保護者の協力が必要であると考えており、保護者で構成する「家族会」との交流を図っている。年度始めに家族懇談会を開催して、施設が目指している事業計画や支援計画等の説明や、家族との意見交換を行って意向を聞いている。又当日欠席の家族には資料を送付し、希望者には面談も行っている。

施設は、利用者の施設での日常生活の様子等を家族に連絡している。障害により意志の表明や伝達が難しい利用者には、連絡ノートや手紙等の文書を使って連絡を取っている。又利用者の体調急変や怪我等の場合は、電話で連絡を取りながら早急な対応に努めている。

評点	A
標準項目	○ 家族等との交流・連携に際して、利用者本人の意思を確認し、その意向に基づいた対応をしている
	○ 利用者の日常の様子や施設の現況を家族等へ知らせる手段を整えている
	○ 必要に応じて、家族等への情報提供や支援をしている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

8. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

講評

施設は利用者・家族の特性に応じて多様な情報を提供している。提供する情報は主に法人の地域福祉課が窓口として収集した、「東京都、品川区、ハローワーク」等の行政や「東社協、セルフ協、品川障害者支援センター（げんき品川）、ふれあいサポート会議」等の福祉団体等の情報を提供している。また施設からは地域の催し等の情報を提供して、利用者の社会性の向上や、就労の支援に役立っている。

施設は、利用者の生活自立を促すために多様な体験の場を提供している。社会性向上のための体験ができるように、施設行事を始め「八潮祭」など地域の祭、催し物や品川区のレクリエーション大会等は積極的に参加できるように支援している。又周辺の大手スーパーの売場で施設の授産品「花ふきん」の販売を行い、利用者が実習を兼ねた販売員として参加している。

評点	A
標準項目	○ 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
	○ 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.